



**MEMORIA
ANUAL 2006**



FUNDACIÓ TRIBUNAL D'ARBITRATGE
DE LES ILLES BALEARS

CARTA DE PRESENTACIÓN MEMORIA 2006 PATRONATO DE LA FUNDACIÓN TAMIB

El Patronato de la Fundación TAMIB, conformado por Dña. Isabel Guitart Feliubadaló (Presidenta) y D. Gabriel Rosselló Homar (Vicepresidente), en representación de la Confederació d'Associacions Empresariales de Balears (CAEB); D. Ginés Díez González (Tesorero), en representación de Confederació Sindical de Comissions Obreres de les Illes Balears (CCOO); y D. Manuel Pelarda Ferrando (Secretario) en representación de la Unió de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears de la Unión General de Trabajadores (UGT), se congratulan en presentar esta memoria de actividades correspondiente al año 2006.

El año 2006, ha sido el primer año completo en el que el TAMIB ha desarrollado todas sus competencias en materia de mediación laboral, desde que el 12 de enero de 2005 se firmase el Acuerdo sobre Renovación y Potenciación del TAMIB.

Caben, al menos, dos modelos de intervención bajo la base común de la mediación. Por un lado, la mediación, desde la perspectiva de la resolución de conflictos y, por otro, la mediación transformativa de las relaciones sociales. Existe la posibilidad de conjugar ambos modelos en el mismo espacio, y así se ha hecho durante el año 2006, extrayendo de ambos su riqueza, pensando en la conflictividad de manera global, examinando la interrelación entre los factores que pudieran explicar su aparición y desarrollo buscando modelos de intervención lo más integradores posible, de otra forma, el abordaje de las tensiones propias del sistema laboral se encontraría fragmentado e incompleto.

En la actividad del TAMIB, como órgano de mediación y arbitraje, confluyen no sólo los distintos agentes sociales sino también todo un conjunto de profesionales implicados en la resolución consensuada de los conflictos laborales entre empresarios y trabajadores: mediadores, árbitros, graduados sociales, abogados, personal técnico y administrativo. Todos ellos cumplen una función necesaria en la resolución del conflicto.

El sistema ideado, para que cumpla su función, debe sentirse como propio por todos los implicados en el conflicto laboral, ya que el éxito o fracaso de su resolución dependerá de todos y cada uno de los afectados por el mismo. De este modo, los datos que se ofrecen en esta Memoria deben analizarse desde las distintas posiciones en las que uno ha participado en el proceso de resolución consensuada de los distintos conflictos laborales. Ello permitirá tomar conciencia de la situación en la que nos encontramos y adoptar las distintas medidas que puedan mejorar el sistema.



ÍNDICE

CONSTITUCIÓN Y EXPANSIÓN DEL TAMIB	5
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD GENERAL DEL TAMIB DURANTE EL AÑO 2006	9
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MALLORCA DURANTE EL AÑO 2006	15
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MENORCA DURANTE EL AÑO 2006	17
EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE IBIZA-FORMENTERA DURANTE EL AÑO 2006.....	19
ANÁLISIS HISTÓRICO: EXPEDIENTES TRAMITADOS POR EL TAMIB: 1997-2006	19
EL TAMIB COMO SEDE DE LAS COMISIONES PARITARIAS	25
ORGANIZACIÓN DE CURSOS Y PARTICIPACIÓN EN FOROS.....	27
VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	29
INFORMACIÓN GENERAL.....	31
DELEGACIÓN MALLORCA	32
DELEGACIÓN MENORCA	33
DELEGACIÓN IBIZA - FORMENTERA.....	34



1. CONSTITUCIÓN Y EXPANSIÓN DEL TAMIB

Para la resolución autónoma de los conflictos laborales, sin tener que llegar a la vía judicial, el 20 de diciembre de 1995 se firmó el Acuerdo para la creación del Tribunal d'Arbitratge i Mediació de les Illes Balears (en adelante TAMIB), desarrollado por el Reglamento de 3 de marzo de 1996. Ambos instrumentos fueron suscritos, por la parte empresarial, por la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB) y, por la parte social, por la Unión de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears de la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Confederació Sindical de Comissions Obreres de les Illes Balears (CCOO). Tanto el Acuerdo como su Reglamento de desarrollo, contaban con la eficacia jurídica de un acuerdo interprofesional sobre materia concreta y ámbito de aplicación en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears, conforme a lo establecido por el artículo 83.3 del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores.

Las competencias materiales que el Acuerdo fundacional otorgaba al TAMIB, en un principio, se limitaban, básicamente, a los conflictos colectivos y excepcionalmente a los conflictos individuales y plurales. Así, respecto a los conflictos colectivos, el TAMIB asumió, entre otras, competencia para actuar como órgano conciliador en aquellos conflictos laborales que surgieran con ocasión de la interpretación y/o aplicación de un convenio de rama, sector o actividad, o de empresa, o la mediación y/o arbitraje en su caso, en los supuestos de huelga y cierre patronal. En cuanto a los conflictos individuales, el Reglamento del TAMIB, por exclusión, asumía competencia en aquellas materias que no supusieran la resolución de los contratos o las reclamaciones de cantidad.

Para dar soporte material al TAMIB y permitir su gestión, se constituyó el 25 de febrero de 1997, la Fundació Tribunal d'Arbitratge i Mediació de les Illes Balears, cuyo Patronato está compuesto por las organizaciones antes mencionadas (CAEB, CCOO y UGT), bajo el Protectorado de la Conselleria de Treball i Formació.

Dado que resulta imposible evitar que se produzcan conflictos entre empresas y trabajadores, resulta del todo necesario que se creen organismos adecuados para dirimir estas controversias y minimizar su impacto social y económico. Así, el TAMIB, desde su constitución, se ha configurado como un órgano extrajudicial, autónomo y paritario, destinado a dirimir las diferentes controversias laborales, individuales, colectivas o plurales, mediante la conciliación, la mediación y el arbitraje, buscando una solución a las mismas de forma gratuita, ágil, sencilla y eficaz.

El TAMIB inició su actividad el día 25 de septiembre de 1997, inaugurando su sede en Palma de Mallorca y en Menorca e Ibiza y Formentera, los meses de octubre y noviembre de 1999. Como consecuencia del aumento de la actividad que se produjo durante el año 2001, en marzo de 2002, se llevó a cabo un cambio de sede en Palma de Mallorca, lo que permitió mantener el grado de calidad en el servicio prestado al usuario. Asimismo, para dar un mejor servicio en la Isla de Menorca se produjo un cambio de sede en mayo de 2003.

El día 27 de Julio de 1999 se publicó un nuevo Acuerdo y un nuevo Reglamento de desarrollo, por los que se reformó y reorientó la actividad del TAMIB, sustituyendo el Acuerdo Fundacional de 20 de diciembre de 1995. En el nuevo Acuerdo se optó por asumir competencias en determinadas materias, básicamente respecto a reclamaciones de cantidad en conflictos individuales.

Las competencias del TAMIB se vieron ampliadas el 24 de mayo del año 2001, asumiendo competencias en materia de mediación en supuestos de extinción del contrato de trabajo y régimen disciplinario. Estas nuevas competencias se activaron territorialmente el día 1 de septiembre de 2001, para las Islas de Ibiza y Formentera y Menorca y el día 1 de enero de 2002, para la Isla de Mallorca.

Por último, y respecto a las competencias del TAMIB, el 12 de enero de 2005, se firmó por CAEB, CCOO y UGT un nuevo Acuerdo de renovación y potenciación del TAMIB, publicado en el BOIB el 3 de febrero de 2005, que permite asumir competencias plenas en materia de mediación y arbitraje en materia laboral en el ámbito de toda la Comunidad Autónoma.


Cabe señalar, finalmente, que a partir del año 2005 se ha iniciado por parte del TAMIB un nuevo camino sobre la base teórica de lo que se conoce como mediación transformativa.

En los centros de trabajo se dan situaciones conflictivas entre personas y grupos de personas que en ellos prestan sus servicios. A su vez, las empresas se encuentran impregnadas de la estructura social que las rodea, siendo especialmente sensibles a los cambios que experimentan otros entornos de socialización de los que participan sus miembros, las familias, las organizaciones sindicales o las asociaciones patronales y otras más lejanas como las diversas instituciones públicas, políticas, medios de comunicación, etc.

Desde los años ochenta y destacadamente a partir de mediados de los noventa han proliferado, en el ámbito laboral, diferentes sistemas destinados a resolver los conflictos laborales. Todos los sistemas creados se basan en la mediación como método alternativo para resolver disputas.

Actualmente la mediación se ha enriquecido con los aportes teóricos y aplicados de una amplia gama de experiencias en programas y servicios de mediación en empresa, en familias, en escuelas, en comunidades. Nos encontramos ante un panorama diverso que nos obliga a cuestionarnos la adecuación de las definiciones más clásicas de mediación formal a la variedad de conflictos y situaciones en las cuales la acción mediadora tiene algo que aportar.

Caben, al menos, dos modelos de intervención bajo la base común de la mediación. Por un lado la mediación, desde la perspectiva de la resolución de conflictos y, por otro, la mediación transformativa de las



relaciones sociales. Existe la posibilidad de conjugar ambos modelos en el mismo espacio, extrayendo de ambos su riqueza, pensando en la conflictividad de manera global, examinando la interrelación entre los factores que pudieran explicar su aparición y desarrollo buscando modelos de intervención lo más integradores posible, de otra forma, el abordaje de las tensiones propias del sistema laboral se encontraría fragmentado e incompleto.

Los cambios que se están produciendo en la conceptualización de la mediación, como metodología para resolver disputas y como enfoque para prevenir conflictos y transformar relaciones permiten posteriormente describir dos tipos de programas de mediación en el ámbito laboral, que se encuentran estrechamente ligados a los dos marcos conceptuales. Lejos de entenderlos como dos formas antagónicas e incompatibles de entender el conflicto y su regulación, los concebimos como complementarios.

Por lo general la mediación se ha conceptualizado como “el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades” (Folberg, J. y Taylor, A (1997): “Mediación, resolución de conflictos sin litigio”, Ed. Limusa). Junto a este concepto clásico de mediación, tal como describen Bush y Folger en 1994 en su libro “La promesa de la mediación”, existe otra historia de la mediación que difiere de la imperante, ésta última dicen, centrada en la satisfacción de las necesidades individuales. La historia “alternativa” sería la que llaman mediación transformativa, que concibe el conflicto no como un problema a resolver sino como una oportunidad de crecimiento personal y social a través del fortalecimiento de las capacidades y habilidades propias de cada ser humano y del reconocimiento del otro. Es importante resaltar que no se centra en solucionar problemas sino en transformar relaciones para que éstas sean más positivas, enriquecedoras y permitan el desarrollo individual y de las sociedades en su conjunto.

El crecimiento de la mediación transformativa es todavía incipiente, no es una corriente mediadora generalizada no existe suficiente base empírica que potencie su desarrollo y poca es la discusión sobre ella. No obstante, estamos convencidos de que la forma en la que se orienta respecto a las relaciones humanas y su manera de mirar el conflicto sobrepasando las concepciones “habituales”, pueden constituir ejes fundamentales para la génesis de modelos alternativos de mediación.

Entre las aportaciones que recientemente se han hecho en el terreno teórico, nos encontramos otras definiciones de la mediación que amplían las más clásicas expuestas con anterioridad. Por ejemplo, Jean Francoise Six, J.K. define la mediación como “la acción realizada por un tercero, entre dos personas o grupos de personas que consienten libremente y participan y a quienes corresponderá la decisión final, destinada a

hacer nacer o renacer entre ellos unas relaciones nuevas, o evitar o sanar unas relaciones perturbadas”. En la “Carta de la Mediación” del Centre National de la Mèdiation en Francia se recogen una serie de principios sobre el entendimiento de la mediación en la sociedad actual tal como la que sigue: “la mediación es un lugar intermediario donde se hacen nuevas relaciones, o un lugar abierto que evita los escollos, o un lugar dinámico que permite una regulación de las tensiones y de los conflictos. La mediación es un espacio de comunicación...”.

Desde nuestro punto de vista, como ya lo hace en Centro de Psicología Aplicada de la UAM, la mediación debe entenderse como un sistema para la mejora de aquellas relaciones humanas en las cuales existen tensiones y desajustes, persiguiendo como fin principal del proceso de mediación no sólo la consecución de un acuerdo entre las partes sino el establecimiento de una mejor comunicación e interacción.



2. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD GENERAL DEL TAMIB DURANTE EL AÑO 2006

A lo largo del año 2006, la evolución de la actividad que ha experimentado el TAMIB puede considerarse normal, con un leve incremento respecto al año 2005. Veamos este crecimiento en cifras.

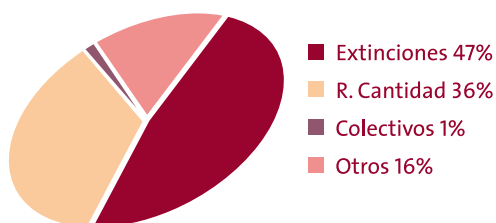
EXPEDIENTES TRAMITADOS EN BALEARES:

COMPARATIVA 2005-2006	2005	2006
Individuales	5452	5553
Colectivos	60	63
arbitrajes	1	1

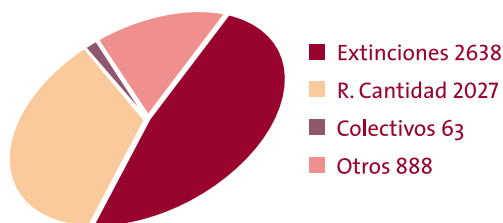
Como puede observarse, tanto el número de expedientes abiertos sobre conflictos colectivos como el número de expedientes iniciados sobre conflictos individuales, prácticamente, se han mantenido. Ello en sí mismo, resulta ser un buen dato. Los individuales se han incrementado 1,8% y los colectivos han tenido un mayor incremento, siendo este del 5%.

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y reclamaciones de cantidad.

Tipo de procedimientos gestionados en general

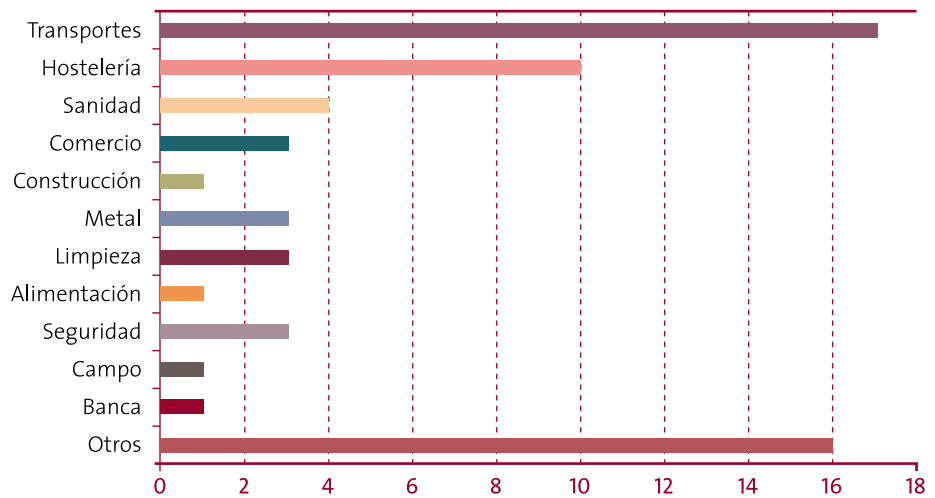


Expedientes en computo general por tipo de conflicto



En cuanto a los conflictos colectivos, de los 63 expedientes gestionados 12 correspondieron a conflictos en los que se anunció el ejercicio del derecho de huelga, es decir el 19,04% de ellos. Los sectores en los que se produjeron un mayor número de conflictos colectivos durante el año 2006 fueron los de transporte y hostelería.

Expedientes tramitados en Baleares: Comparativa 2005-2006

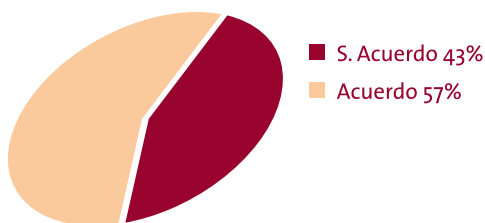


Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas, cabe señalar que éste se mueve entorno al 57%, respecto a los conflictos individuales, y el 46%, respecto a los conflictos colectivos, resultado que podemos calificar de óptimo. En términos generales, el nivel de inasistencia al acto de conciliación por la parte empresarial ronda el 29%.

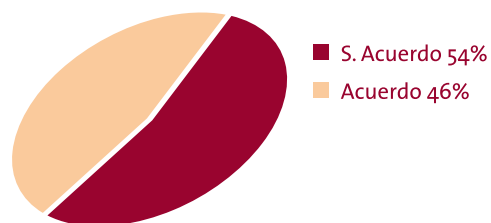
El desglose de los expedientes tramitados durante el año 2006, refleja el siguiente resultado:

	Individuales		Colectivos		Total
Acuerdo	2021	6 huelgas	22		2043
Sin					
Acuerdo	1550	2 huelgas	26		1577
I.S.Efecto	1619		4		1621
I.S.Efecto	363	4 huelgas	11		375
	5553		63		5616

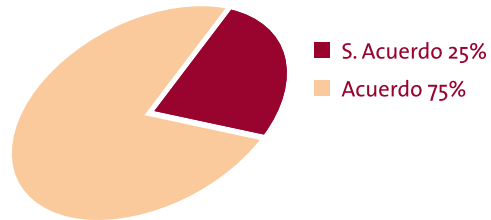
Expedientes individuales computo general



Expedientes colectivos computo general

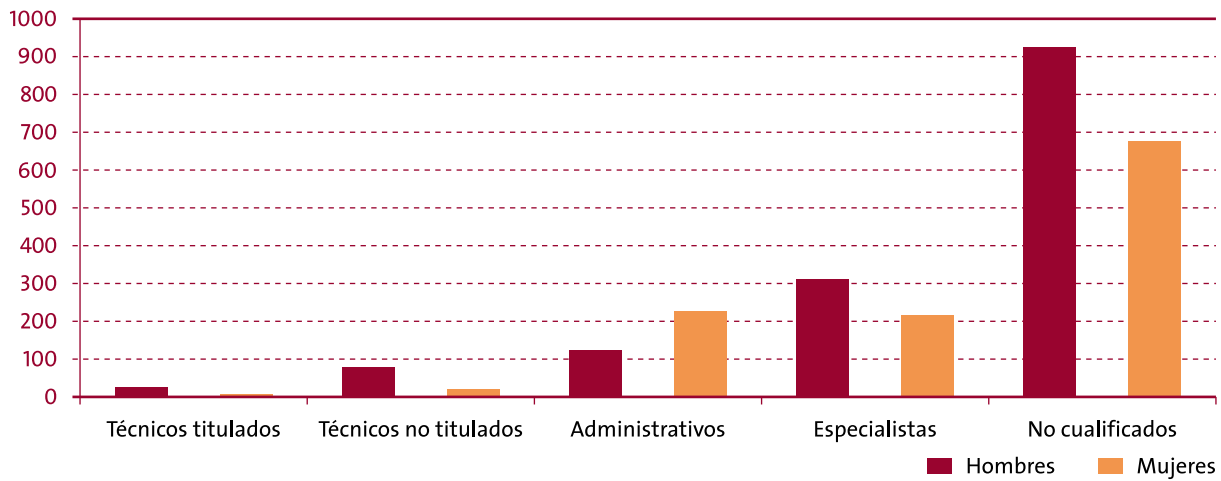


Resultado de las convocatorias de huelga

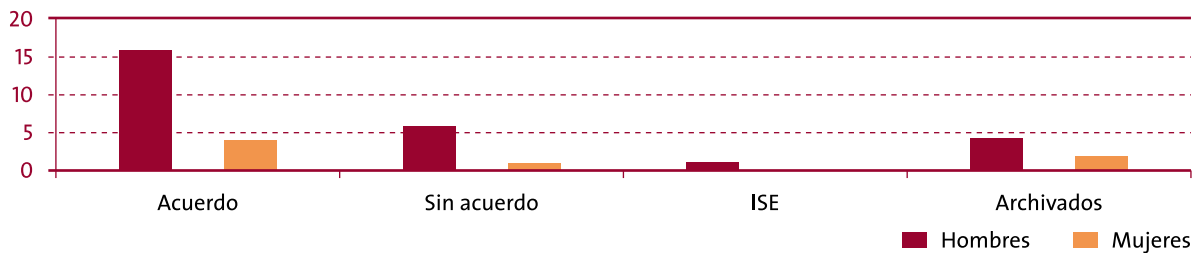


Por último, respecto a los despidos efectuados por tramos profesionales y por sexo y por antigüedad en la empresa y sexo, son los siguientes:

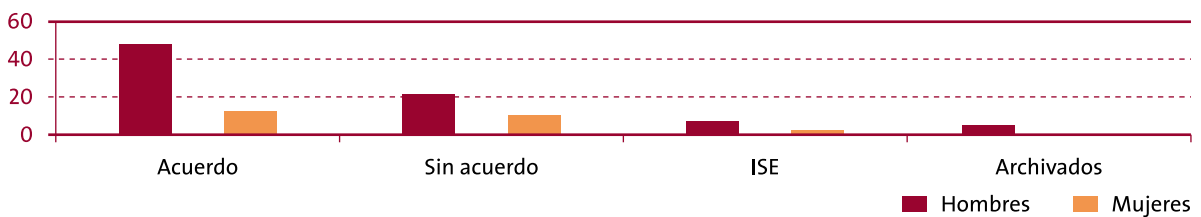
Despido: tramo profesional y sexo

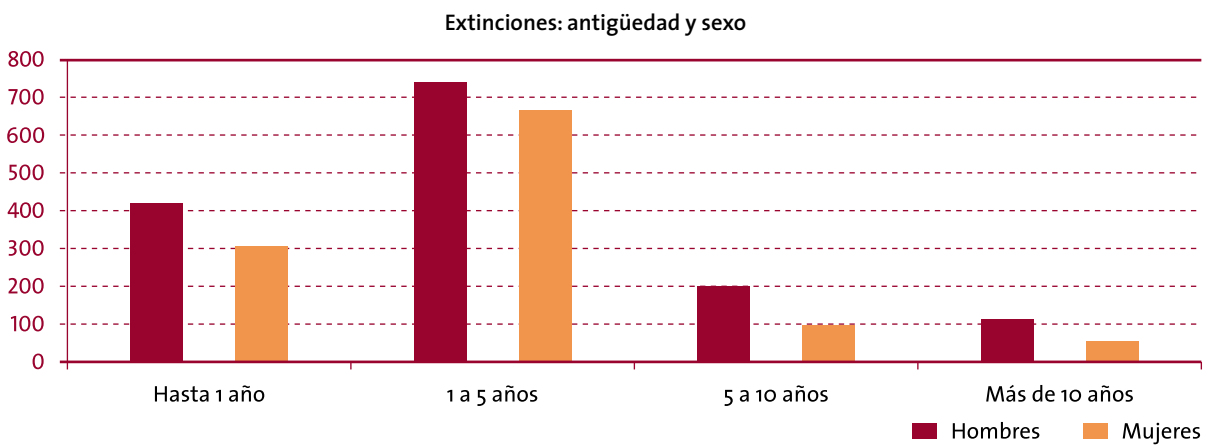
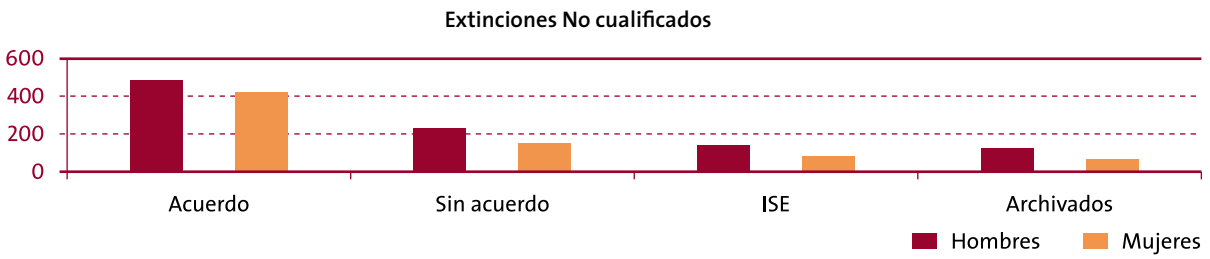
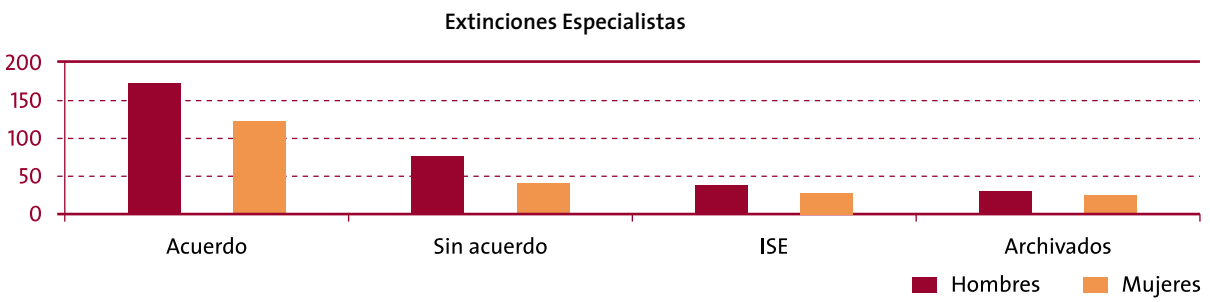
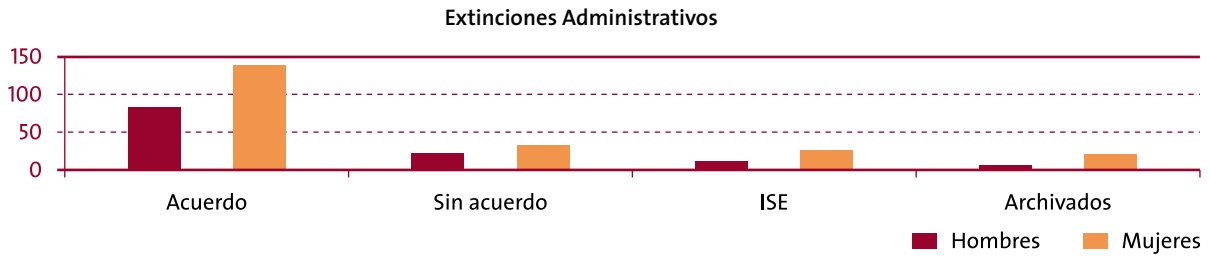


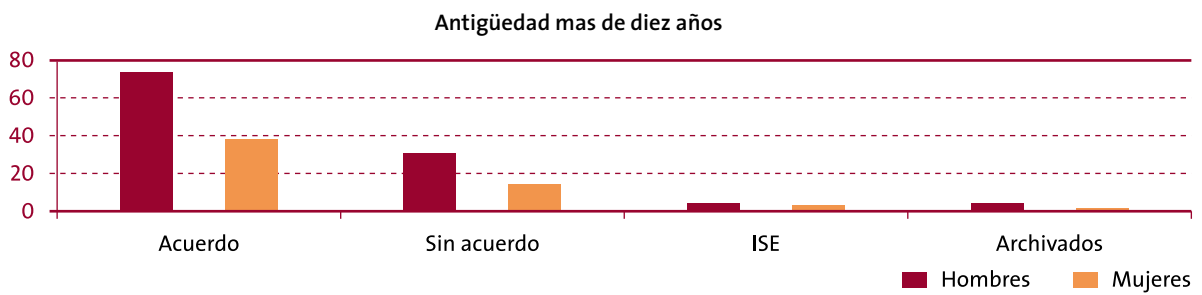
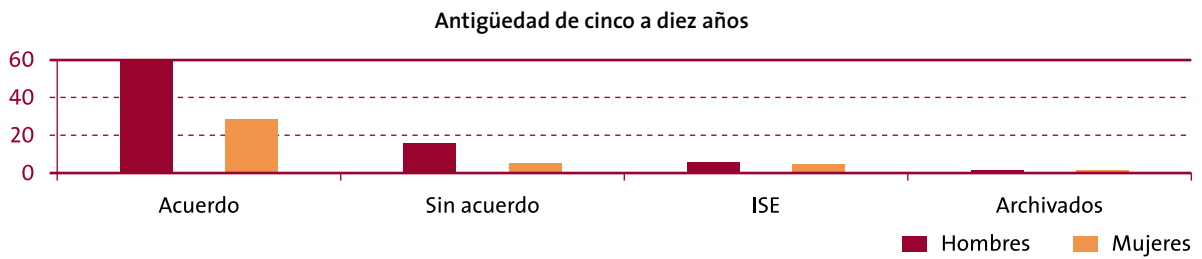
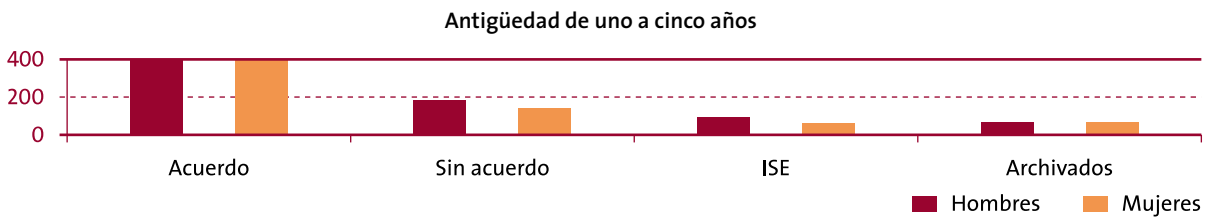
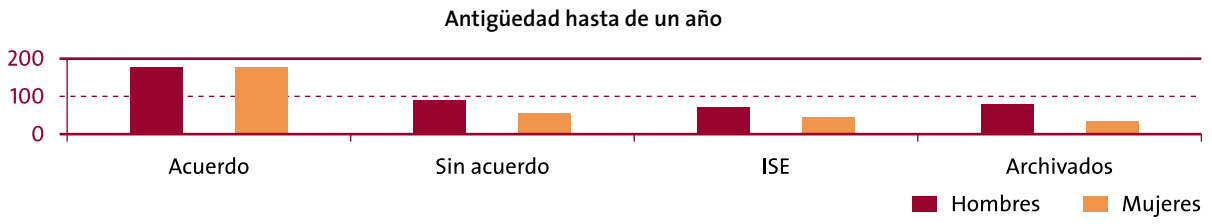
Extinciones Técnicos titulados



Extinciones Técnicos no titulados









3. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MALLORCA DURANTE EL AÑO 2006

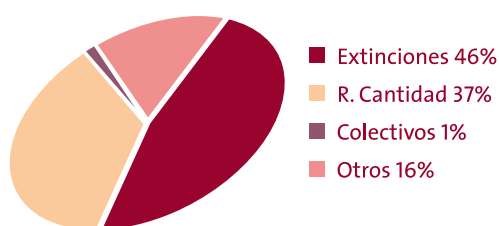
En cuanto al número de expedientes gestionados en la Delegación de Mallorca, cabe señalar, que se ha mantenido la actividad. Incrementándose los individuales en un 1,2% y manteniéndose el porcentaje de colectivos.

EXPEDIENTES TRAMITADOS EN MALLORCA:

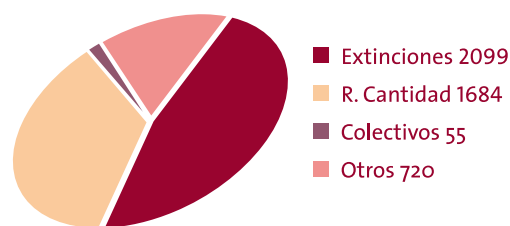
COMPARATIVA 2005-2006	2005	2006
Individuales	4446	4503
Colectivos	55	55
arbitrajes	1	0

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y reclamaciones de cantidad.

Tipo de procedimientos gestionados en Mallorca

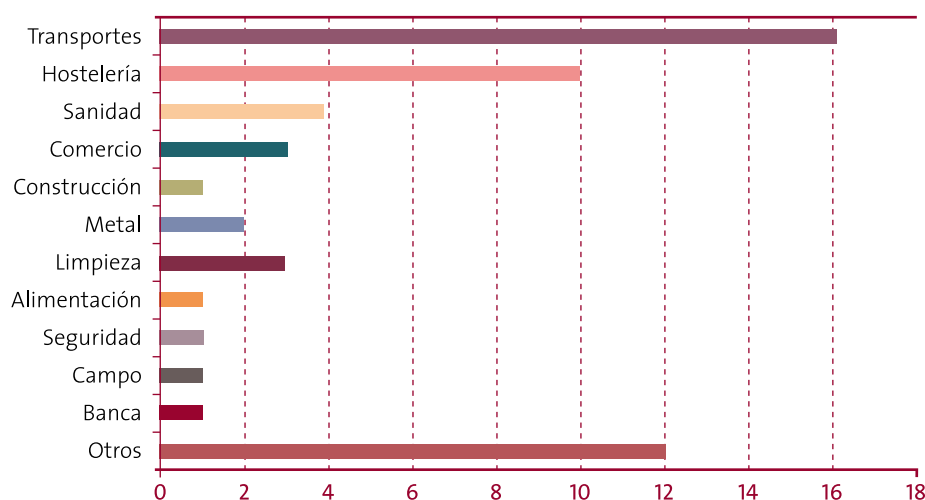


Expedientes individuales tipo de conflicto



En cuanto a los conflictos colectivos, de los 55 expedientes gestionados 9 correspondieron a conflictos en los que se anunció el ejercicio del derecho de huelga, el 16,36% de ellos. Los sectores en los que se produjeron un mayor número de conflictos colectivos durante el año 2006 fueron los de transporte y hostelería.

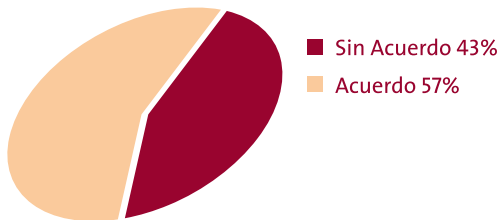
Expedientes colectivos Mallorca, sectores afectados



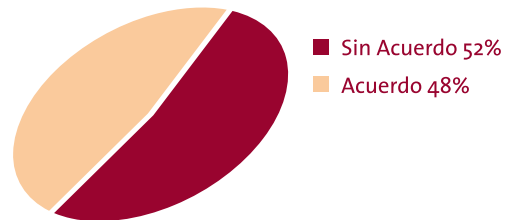
Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas se mueve en torno al 60%, en cuanto a los conflictos individuales y el 45% en torno a los conflictos colectivos. El nivel de inasistencia por la parte empresarial al acto de mediación ronda el 29%.

	Individuales		Colectivos	Total
Acuerdo	1672	3 huelgas	20	1692
Sin Acuerdo	1250	2 huelgas	22	1272
I.S.Efecto	1299		5	1304
Archivado	282	1 huelga	8	290
	4503		55	4558

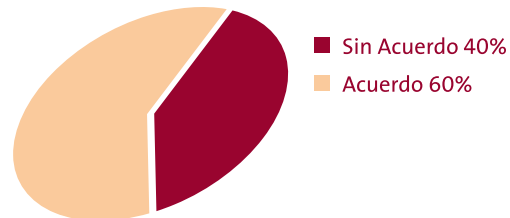
Expedientes individuales: Resultado



Expedientes colectivos: Resultados



Resultado de las convocatorias de huelga



4. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE MENORCA DURANTE EL AÑO 2006

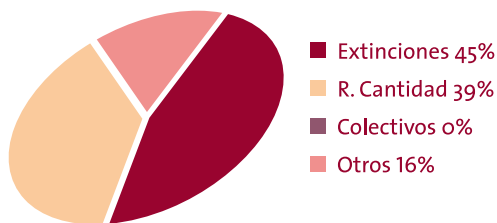
En cuanto al número de expedientes gestionados en la Delegación de Menorca, se ha producido un incremento importante respecto al año 2006. Los individuales se han incrementado un 50,67% y los colectivos se han visto reducidos en un 33,33%.

EXPEDIENTES TRAMITADOS EN MENORCA:

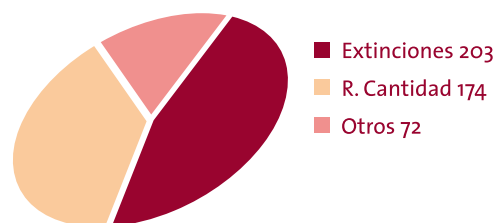
COMPARATIVA 2005-2006	2005	2006
Individuales	298	449
Colectivos	3	1
Arbitrajes	0	0

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y débitos salariales.

Tipo de procedimientos gestionados en Menorca



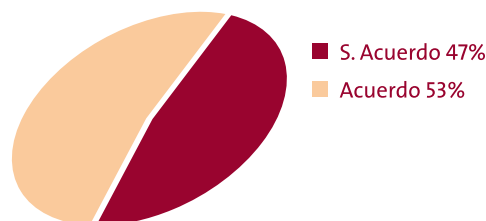
Expedientes individuales: Tipo de conflicto



Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas se mueve en torno al 53%. El nivel de inasistencia empresarial al acto de mediación ronda el 30%.

	Individuales	Colectivos	Total
Acuerdo	142	0	142
Sin Acuerdo	128	1	129
I.S.Efecto	137	0	137
Archivado	42	0	42
	449	1	450

Expedientes individuales: Resultados





5. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TAMIB EN LA DELEGACIÓN DE IBIZA-FORMENTERA DURANTE EL AÑO 2006

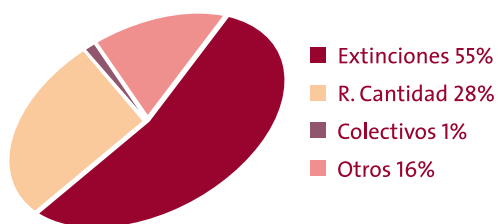
En cuanto al número de expedientes gestionados en la Delegación de Ibiza-Formentera, se ha producido una leve reducción respecto al año 2005. Los expedientes individuales se han reducido un 15,11% y los colectivos se han incrementado un 350%.

EXPEDIENTES TRAMITADOS EN IBIZA-FORMENTERA:

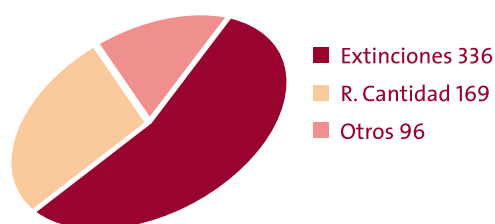
COMPARATIVA 2005-2006	2005	2006
Individuales	708	601
Colectivos	2	7
Arbitrajes	0	0

En cuanto a la tipología de los conflictos gestionados, estos han respondido básicamente a reclamaciones por extinción de contrato y débitos salariales.

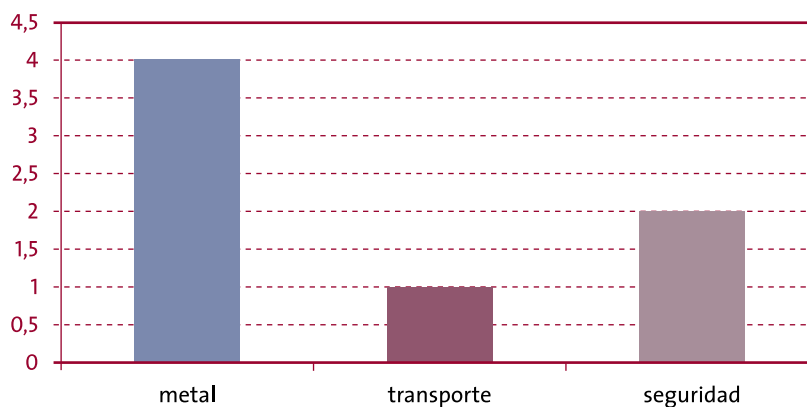
Procedimientos gestionados en Ibiza-Formentera



Expedientes individuales: Tipo de conflicto



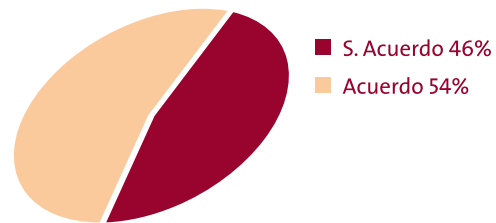
Sectores afectados conflictos colectivos



Respecto al nivel de acuerdos alcanzado sobre las mediaciones efectivamente realizadas se mueve en torno al 54%, en cuanto a los conflictos individuales. El nivel de inasistencia empresarial al acto de mediación ronda el 30%.

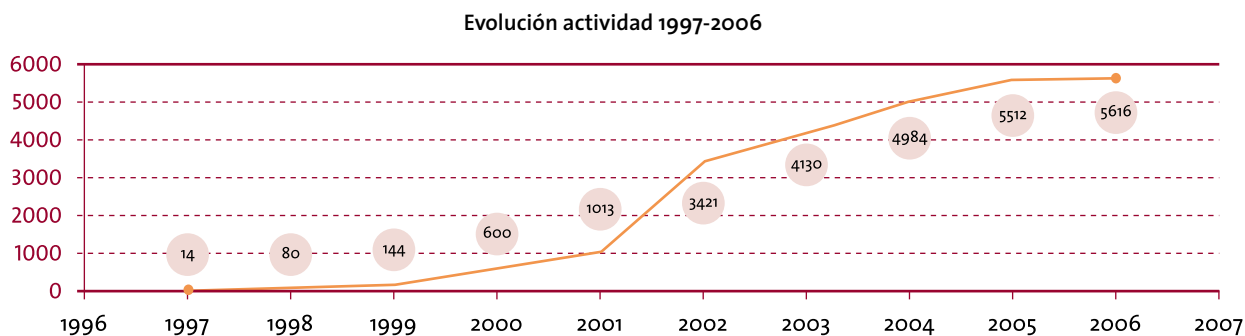
	Individuales		Colectivos	Total
Acuerdo	207		2	209
Sin Acuerdo	172		3	175
I.S.Efecto	183		0	183
Archivado	39	3 huelga	2	41
	601		7	608

Expedientes individuales: Resultado



6. ANÁLISIS HISTÓRICO: EXPEDIENTES TRAMITADOS POR EL TAMIB: 1997-2006

A nivel de Baleares, el número de expedientes gestionados por el TAMIB ha experimentado un importante aumento. Ello prueba que se ha ido produciendo una asimilación de la actividad del TAMIB de forma paulatina y natural.



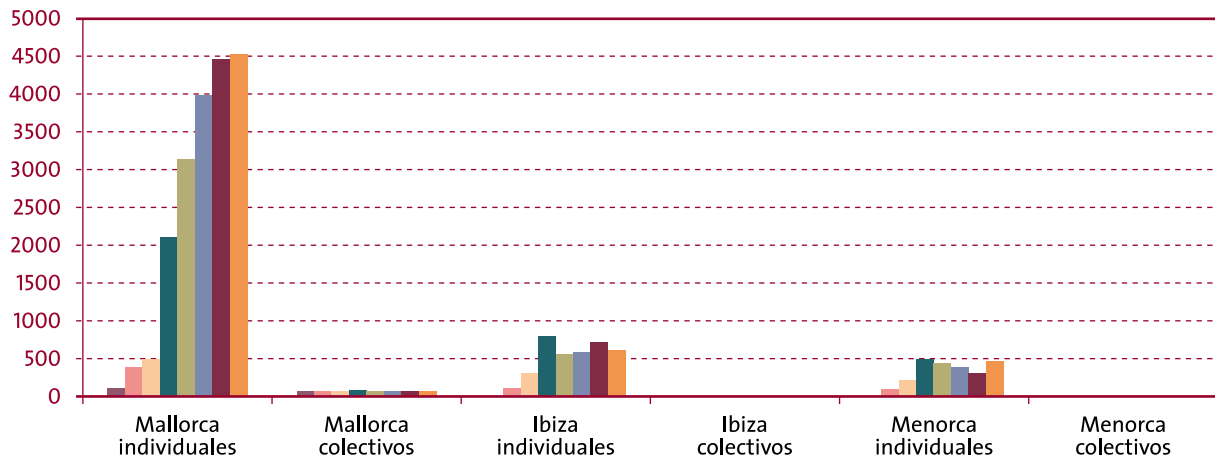
Por lo que se refiere al tipo de conflicto, cabe distinguir entre los conflictos individuales y los conflictos colectivos. El número de estos últimos, se ha mantenido estable. Hay que señalar, como veremos, que prácticamente la totalidad de estos conflictos se ha centrado en la delegación de Mallorca. En cuanto a los conflictos individuales, su número siempre ha ido en ascenso, muy moderado en el último año.

Por lo que se refiere a los conflictos por sectores económicos afectados, se ha mantenido una constante durante estos años y así, en los procedimientos de mediación destacan el sector de hostelería, seguido del sector de construcción, actividades diversas y transporte. Sin duda, ello responde a que estos sectores son los auténticos motores de la economía balear.

La materia con mayor número de procedimientos solicitados ha sido la referida a reclamaciones salariales y extinciones de contratos.

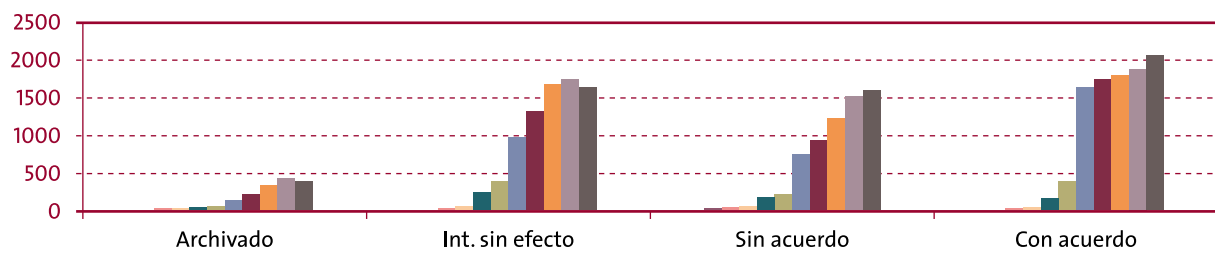
Si analizamos la actividad del TAMIB, en los años 1999-2006, por Islas, los resultados logrados son importantes, no sólo en cuanto al aumento de los expedientes gestionados sino en relación al nivel de acuerdos conseguido.

Procedimientos de mediación 1999-2006



	Mallorca individuales	Mallorca colectivos	Ibiza individuales	Ibiza colectivos	Menorca individuales	Menorca colectivos
1999	87	52	3	0	2	0
2000	375	51	100	2	70	2
2001	470	52	299	1	191	0
2002	2091	74	782	1	473	0
2003	3120	52	539	2	419	1
2004	3970	54	584	3	369	4
2005	4446	55	708	2	298	3
2006	4503	55	601	7	449	1

Procedimientos de mediación según resultado 1997-2006



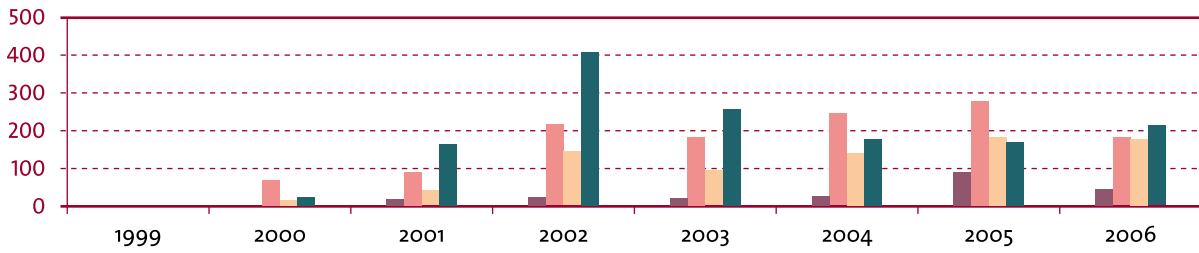
	Archivado	Int. sin efecto	Sin acuerdo	Con acuerdo
1999	0	4	8	2
1999	8	15	31	25
1999	14	49	39	41
2000	36	235	178	150
2001	51	374	203	385
2002	122	949	727	1623
2003	196	1300	918	1716
2004	330	1663	1218	1773
2005	413	1725	1502	1872
2006	375	1621	1577	2043

Procedimientos de mediación según resultados 1999-2006



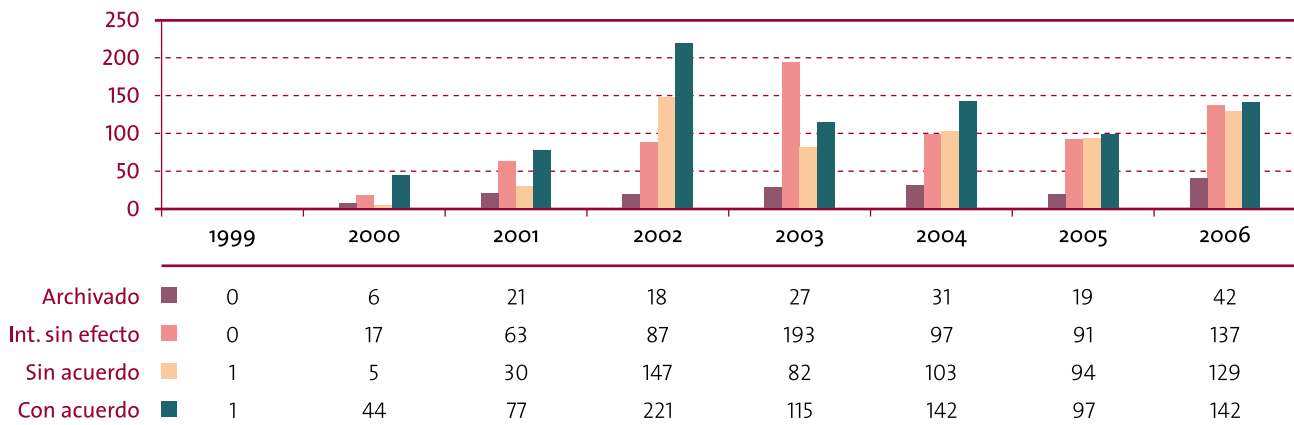
Archivado	13	29	18	82	151	274	338	290
Int. sin efecto	49	152	222	656	927	1321	1336	1304
Sin acuerdo	39	159	134	438	745	975	1227	1272
Con acuerdo	38	86	148	999	1349	1454	1600	1692

Procedimientos de mediación según resultados Ibiza 1999-2006



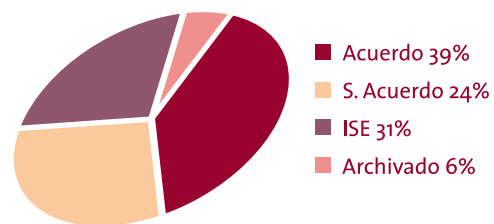
Archivado	0	1	11	22	18	25	87	42
Int. sin efecto	1	66	89	216	180	245	274	181
Sin acuerdo	0	14	39	142	91	140	179	176
Con acuerdo	2	21	159	403	252	177	170	209

Procedimientos de mediación según resultados Menorca 1999-2006



El siguiente gráfico muestra los resultados acumulados en el periodo comprendido entre los años 1999 y 2006.

Resultados Acumulados 1999-2006



7. EL TAMIB COMO SEDE DE LAS COMISIONES PARITARIAS

En otro orden de cosas, siguiendo la línea trazada por la Fundación, la sede del TAMIB ya ha sido considerada como sede de diez comisiones paritarias. Así, por ejemplo, el convenio colectivo de ayuda a domicilio, el convenio colectivo de limpieza de locales y edificios, el convenio colectivo de trabajo en el campo, el convenio colectivo de comercio y el convenio colectivo de hostelería de Baleares han considerado oportuno que el TAMIB diese soporte administrativo y material a sus comisiones paritarias. Ello sin duda es un gran paso, ya que las comisiones paritarias son los primeros organismos preventivos de conflictos y su engranaje natural con el TAMIB puede considerarse un auténtico éxito.

SECTOR

Campo (Trabajo en el Campo)	Art. 9
Comercio de Baleares	Art. 67
Hostelería de Baleares	Disp. Adicional 5ª
Limpieza de Edificios y Locales de Baleares	Disp. Adicional 1ª
Alquiler de Vehículos sin conductor	Art. 8
Servicio de Ayuda a Domicilio	Art. 3
Establecimientos Sanitarios de Hospitalización, Consulta y Asistencia	Art. 28
Marroquinería, confección de prendas de piel e industrias afines	Art. 74
Metal	Art. 28
Industrias de Panadería y Pastelería	Art. 33





8. ORGANIZACIÓN DE CURSOS Y PARTICIPACIÓN EN FOROS

Una de las cuestiones en las que, desde el TAMIB, se pone más empeño es la formación. Ésta tiene como destinatarios dos colectivos. Por un lado, los mediadores y, por otro, a los propios usuarios del sistema.

Respecto a los mediadores, se han realizado dos cursos de especialización en resolución de conflictos, manteniendo la línea trazada en años anteriores. En el primero de ellos, impartido por el Dr. Ramón Alzate Sáiz de Heredia, versó sobre el conflicto y las emociones. En el segundo de ellos, impartido por el Dr. Josep Redorta, versó sobre la negociación, la mediación y el proceso. Los cursos se impartieron en las sedes de Mallorca, Menorca e Ibiza-Formentera.

Respecto a los usuarios del sistema, se han realizado actividades formativas con el fin de dar a conocer instrumentos que faciliten la resolución de los conflictos entre las partes. Así, se ha realizado cursos sobre habilidades de negociación, sobre habilidades de comunicación y un programa avanzado en gestión de recursos humanos.

En otro orden de cosas, el TAMIB ha participado en las X Jornadas de Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales, organizadas por el Consello Galego de Relacions Laborais, celebradas en Santiago de Compostela.



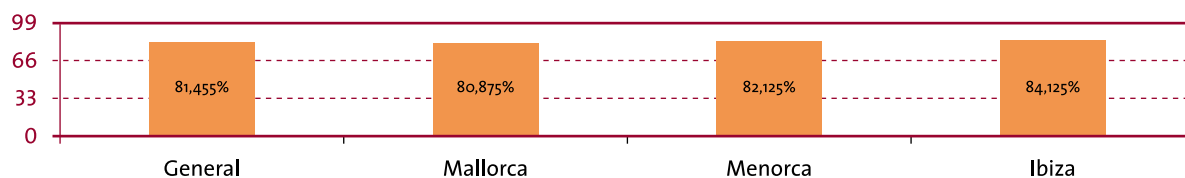
9. VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Para dar cumplimiento al apartado 8.2.1 de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 y al capítulo 8 del Manual de Calidad del Tamib, durante el mes de octubre 2006 se han realizado unas encuestas a los usuarios de nuestro organismo, empresas y trabajadores, que reciben el servicio. Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades desarrolladas por el TAMIB, ayudándonos a medir y analizar la percepción del usuario sobre el grado de cumplimiento de sus expectativas, siendo un elemento de entrada importante para la revisión del sistema de este Tribunal.

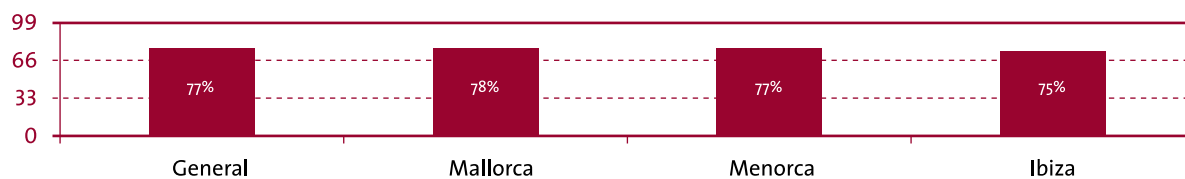
Respecto al grado de satisfacción el usuario debía optar por cuatro posibilidades: muy insatisfecho, equivalente a 0 puntos, insatisfecho, equivalente a 33 puntos, satisfecho, equivalente a 66 puntos y, por último, muy satisfecho, equivalente a 99 puntos.

Con carácter general, del análisis realizado, el índice de satisfacción global del usuario respecto del sistema de resolución de conflictos ofrecido por el TAMIB alcanza el 81,455 puntos, por lo que podemos afirmar que el usuario del TAMIB está satisfecho o muy satisfecho, respecto del funcionamiento del organismo. Por islas, en la sede de Mallorca se alcanza el 80,875 puntos, en la sede de Menorca se alcanza el 82,125 puntos y en la sede de Ibiza-Formentera el 84,125 puntos.

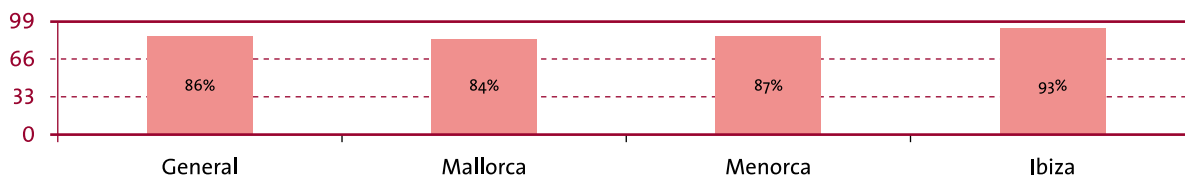
Grado de satisfacción global



Acerca de la mediación - Grado de satisfacción



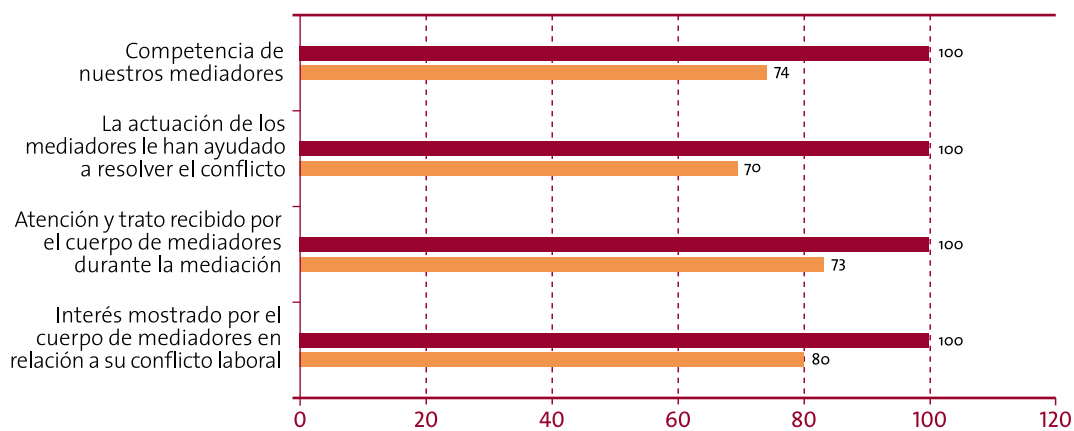
Acerca de la gestión - Grado de satisfacción



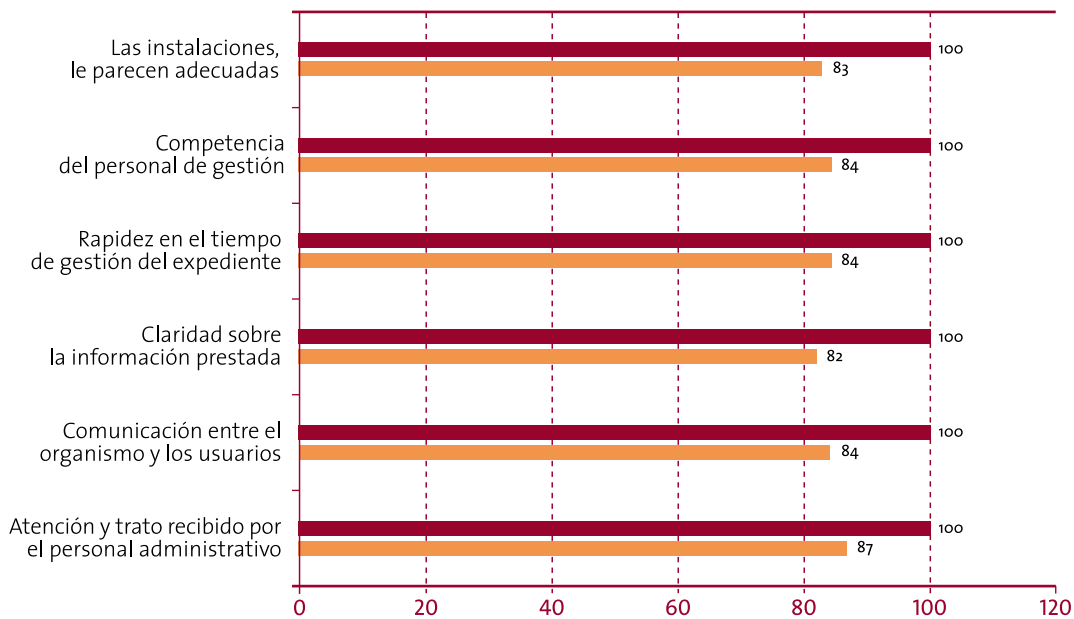


INFORMACIÓN GENERAL

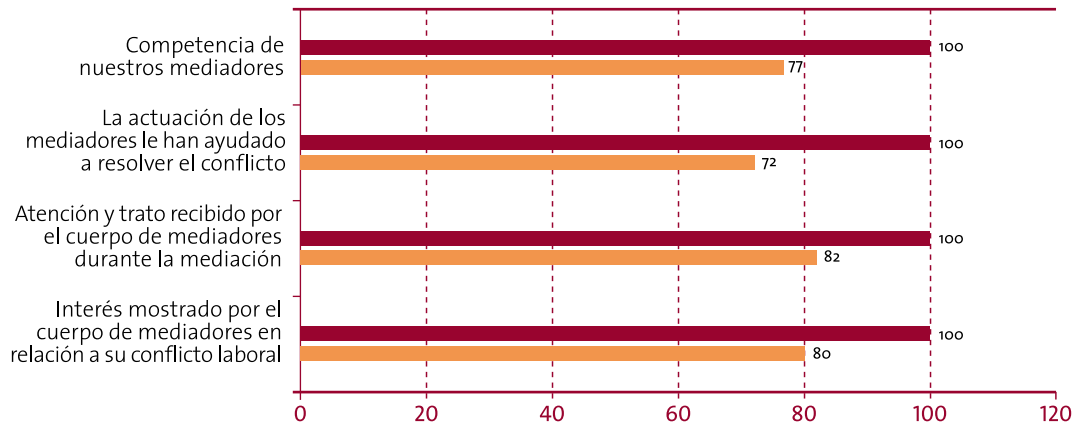
Acerca de la mediación



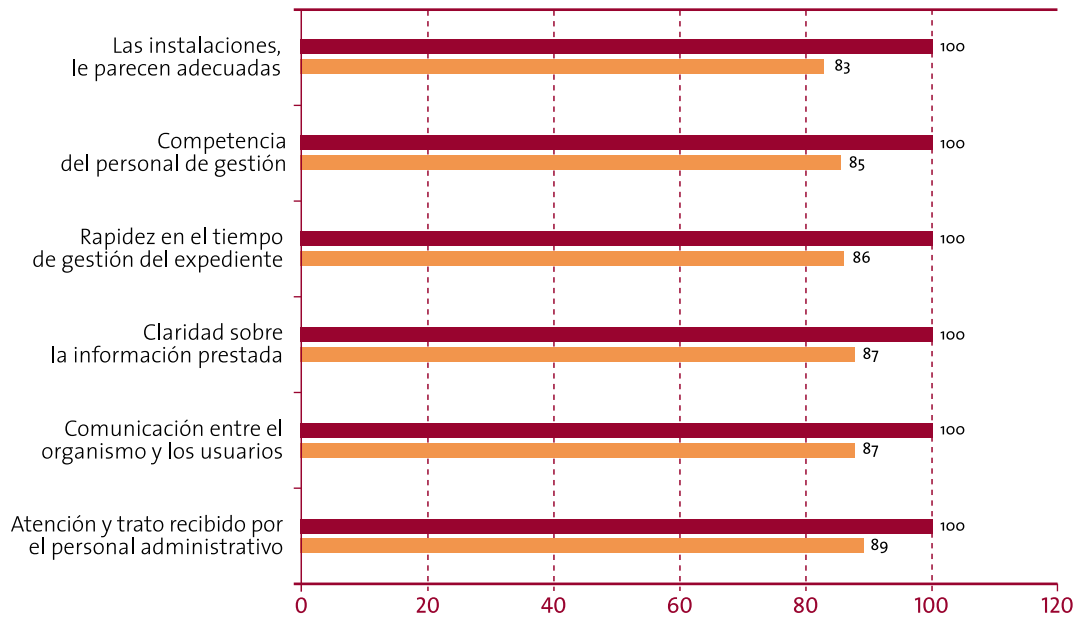
Acerca de la gestión



Acerca de la mediación

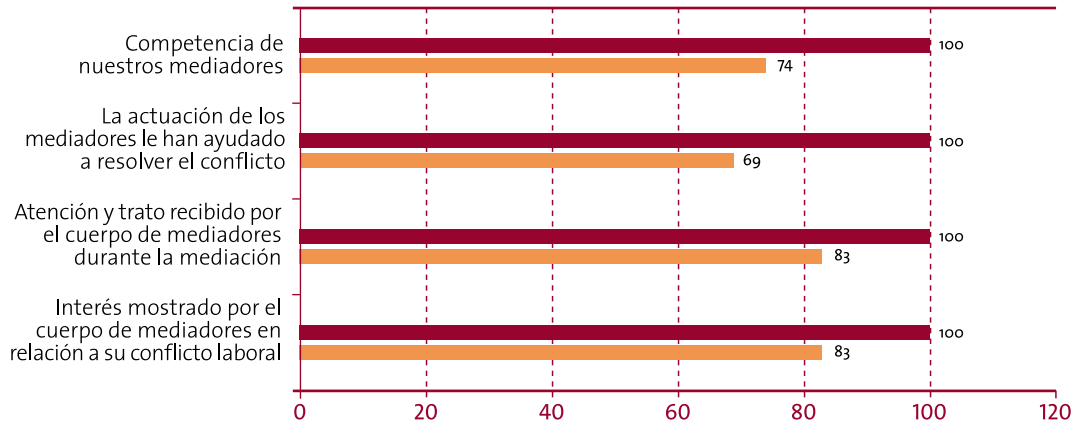


Acerca de la gestión

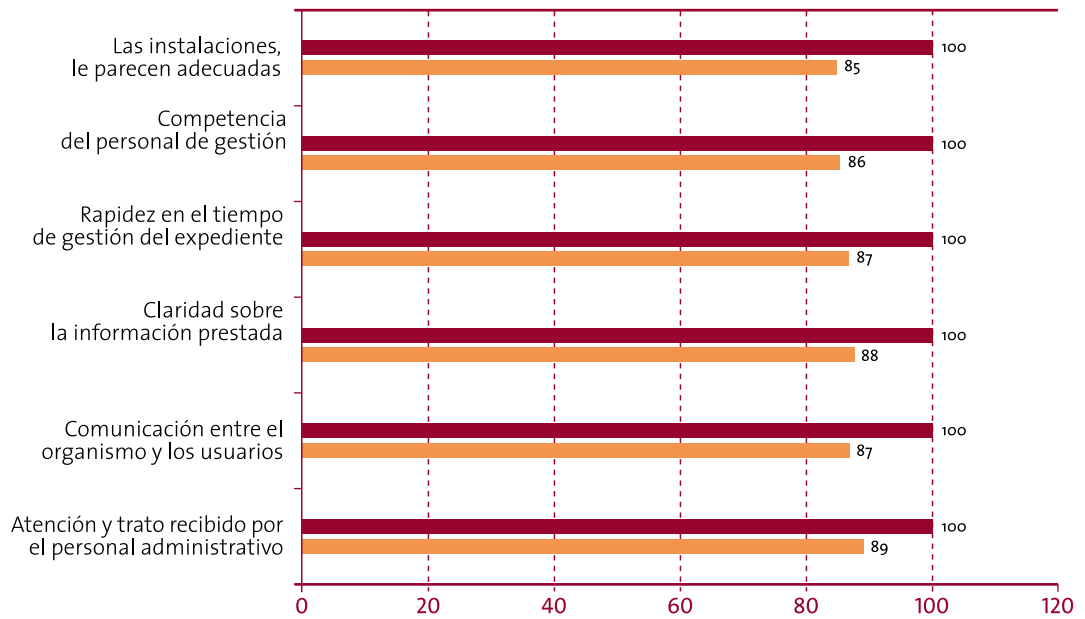


DELEGACIÓN MENORCA

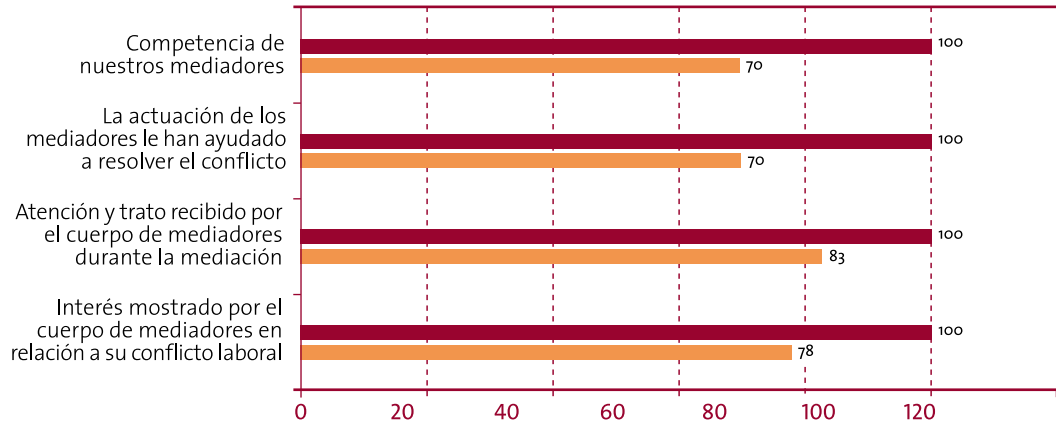
Acerca de la mediación



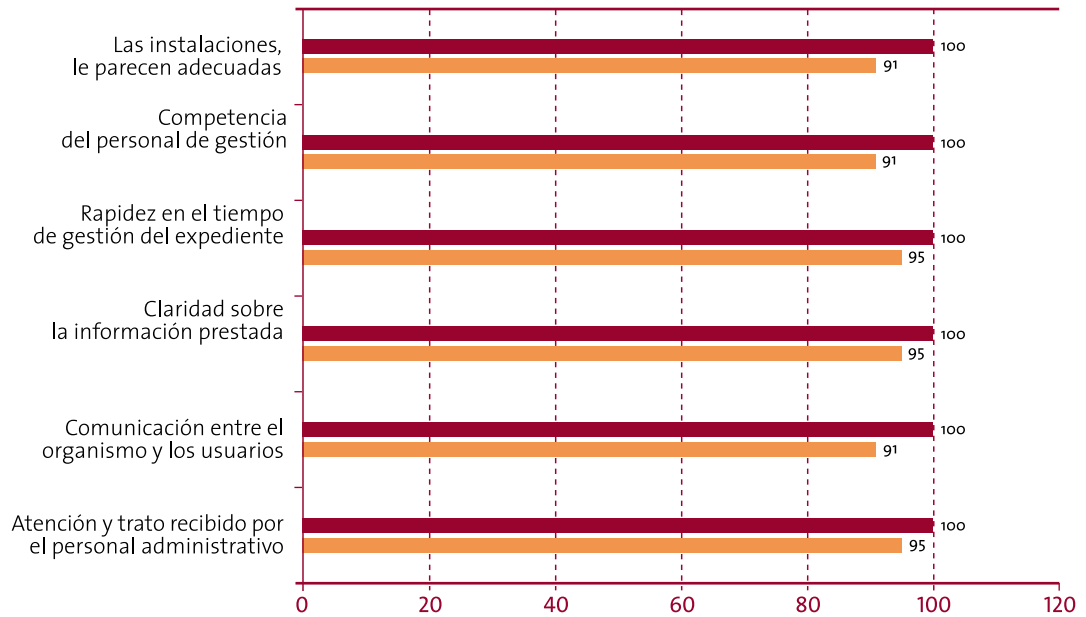
Acerca de la gestión



Acerca de la mediación



Acerca de la gestión







FUNDACIÓ TRIBUNAL D'ARBITRATGE
DE LES ILLES BALEARS

Avinguda Comte de Sallent, 11
2^a Planta · 07003 · Palma
Tel. 971 76 35 45 · Fax 971 76 35 46

Balears, 2 - 1^o E
07800 · Eivissa
Tel. 971 39 82 71 · Fax 971 39 82 00

Artrutx, 10 B - 1^o - 1^a (POIMA) 07714 · Maó
Tel. 971 35 65 54 · Fax 971 35 65 25